

Réceptionniste

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE « RECEPTIONNISTE » - NIVEAU 4

Format code	42757	Code RNCP	RNCP37862
Durée	399 heures, soit 57 jours (parcours complet) Dont 280h en centre et 119h en entreprise	Tarif H.T.	8 200 € INTER (<i>frais de certification inclus</i>) INTRA ENTREPRISE (<i>Nous contacter</i>)
Profils des apprenants	Toute personne amenée à intervenir dans l'activité de réception et souhaitant obtenir son certificat de qualification professionnelle (CQP) Réceptionniste	Prérequis	Le candidat doit être en capacité de lire, comprendre et de s'exprimer correctement en français et en anglais
Lieu	Paris 75008	Délai d'accès	Délai d'accès conditionné à l'acceptation de prise en charge
Accessibilité	Locaux accessibles aux PMR. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous afin de nous faire part de toute demande d'adaptation et voir ensemble les aménagements possibles. : 01 42 65 00 42 ou contact@archipel-formation.com	Qualité et indicateurs de résultats	Les indicateurs de satisfaction sont mis à jour régulièrement sur notre site web. https://www.archipel-formation.com/

Objectifs pédagogiques

A l'issue de cette formation vous serez :

Capable d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel en respectant les standards de qualité de l'établissement afin de proposer une prestation conforme aux standards de qualité de l'établissement.

Apte à appliquer la politique tarifaire de l'établissement, à planifier les réservations et l'occupation des chambres, effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, à organiser les relations avec les autres services.

Prétendre à l'obtention d'un CQP Réceptionniste de niveau 4, reconnu par la branche professionnelle du secteur HCR

Contenu de la formation

Test de positionnement :

Évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

Bloc 1 Accueillir la clientèle en appliquant les standards de qualité de l'établissement RNCP 37862BC01 (91 heures)

Les Techniques d'accueil dans un hôtel

Les différents types de client et les différents services dans un hôtel

Les 3 fondamentaux du « savoir-être » de l'accueil

L'image de soi et image de marque

Assurer des prestations en accord avec l'image de marque de l'entreprise en conseillant les prestations de l'établissement et l'offre touristique et culturelle locale

Les étapes de l'accueil et de la relation téléphonique

Offrir un accueil efficace, courtois et adapté à la clientèle en situation de handicap

La relation et le suivi de la satisfaction du client tout au long du séjour

La Vente Additionnelle

Rédiger des contenus spécifiques et adaptés à chaque réseau

Méthodes et outils opérationnels pour surveiller sa e-réputation

Mettre en place une stratégie positive de résolution de conflit en maîtrisant son émotivité et le stress occasionné

ARCHIPEL FORMATION

11 rue Tronchet

75008 PARIS

Email : direction@archipel-formation.com

Tel : +33142650042



La sécurité au travail

Acquérir les connaissances essentielles du sauveteur secouriste du travail SST

Bloc 2 - Gérer les activités de réservation et de facturation- RNCP 37862BC02 (98 heures)

Les logiciels utilisés dans un hôtel

Utiliser Excel dans le cadre du traitement d'information à la réception

Découvrir et utiliser différents systèmes de gestion des établissements (PMS)

Gérer les délogements

Acquérir les bases des principes et méthodes du Revenue Management

La commercialisation

Comprendre les cibles prioritaires du Plan d'Action Commerciale de l'entreprise

La gestion des encaissements

Les "Shift" / Coordonner les services / Transmettre les informations inter services

La Gestion des caisses : Ouverture / Fermeture / Fond de caisse

Les Types de paiement / Débiteurs / Calculs de TVA

Anglais – (70 heures)

Obtenir un Niveau B1 en ANGLAIS (Certification incluse)

Stage en entreprise – (119 heures)

Évaluation finale – (21 heures)

Évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours

Évaluation continue

Temps inclus dans les modules à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées

Les coûts des évaluations et de certification sont inclus dans le coût global du parcours

Le nombre d'heures est donné à titre indicatif, il sera défini en fonction notamment des tests de positionnement dans une logique d'individualisation des parcours.

Selon la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont inclus : entre chaque séquence si enchaînement et au sein d'une même séquence toutes les heures et demie

Ingénierie pédagogique et de formation

Organisation de l'action de formation

L'animation de l'équipe se décline selon deux axes qui contribuent chacun à un enjeu de performance individuelle et collective :

Veiller à construire et à maintenir les conditions favorables au bon déroulement de l'action.

Encourager l'innovation et l'adaptation aux évolutions et la force de proposition de l'équipe.

ARCHIPEL FORMATION | 11 rue Tronchet PARIS 75008 | Numéro SIRET: 33825742100028 |

Numéro de déclaration d'activité: 11751068775 (auprès du préfet de région de: PARIS)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

1 14 mars 2024

L'animation de l'équipe se concrétise par des temps collectifs (programmés) ainsi que par des relations interpersonnelles, plus spontanées et régulatrices.

En amont de la session : Des réunions pédagogiques préparatoires à la mise en œuvre permettent de mettre en place le synoptique de formation « partagée » pour définir l'ordre et le thème des interventions ; de convenir des moyens de communication (plateforme réservée à l'équipe).

En milieu de la session : Le bilan intermédiaire permet de faire le point sur l'avancé des apprentissages pour le groupe et sur le parcours de chaque stagiaire notamment ceux des stagiaires qui rencontrent des difficultés. Une régulation et des ajustements pédagogiques peuvent être définis en tant que remédiation afin d'améliorer la suite de l'action.

En fin de la session : Le bilan final permet de formaliser le retour réflexif de l'équipe en s'appuyant sur l'analyse de la « dynamique du groupe » pendant l'action et sur des résultats mesurables (résultats aux évaluations formatives et certificatives).

Coordination pédagogique des stagiaires

Lors de l'entrée : Une phase d'intégration et de positionnement permet aux stagiaires de s'approprier le programme de formation et les objectifs de certification.

Le suivi : Des évaluations formatives sont réalisées tout au long du parcours. Elles font le point sur la progression des acquis selon les objectifs fixés.

La sortie : Lors du bilan final, les stagiaires reviennent sur leurs parcours individuels, leurs résultats et sur leurs perspectives d'insertion professionnelle.

Mise en œuvre du dispositif pédagogique

Mise en situation professionnelle en salle (Salle d'application – chaise, table, desk).

Utilisation de logiciel de démonstration de démonstration pour l'encaissement.

Les méthodes pédagogiques s'appuient sur les principes fondamentaux de la pédagogie active plaçant l'apprenant acteur de son parcours. L'équipe pédagogique a ainsi un rôle médiateur et facilitateur et met en œuvre les méthodes décrites ci-dessous :

1- **Des séances en présentiel** qui permettent de travailler les savoirs théoriques et technologiques associés, ainsi que l'acquisition des savoirs professionnels.

2- **Des activités d'autoformation** accompagnées en centre de ressources facilitent l'individualisation, notamment pour les savoirs fondamentaux et la technologie et la recherche d'information professionnelle. Les ressources proposées peuvent être des dossiers thématiques « papier » ou des ressources numériques sur la plateforme mise en place par l'équipe pédagogique (volet accessible aux stagiaires).

3- **Des activités en distanciel synchrone ou asynchrone** qui viennent en complémentarité des activités en présentiel.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire. Le dossier candidat est transmis à la commission paritaire du certificateur qui, suivant son calendrier, valide l'obtention du C.Q.P., ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

ARCHIPEL FORMATION

11 rue Tronchet

75008 PARIS

Email : direction@archipel-formation.com

Tel : +33142650042



Qualité

ARCHIPEL, dès 2020 a obtenu la certification qualité QUALIOP1, délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

Actions de formation

Nos intervenants sont des experts métier, sélectionnés selon nos critères de qualité.

Equipe pédagogique

Présent depuis 36 ans auprès des entreprises dans la formation des Langues, de la bureautique, du management, de l'accueil et des techniques professionnels de l'Hôtellerie-Restaurant.

Une équipe de spécialistes de la pédagogie à l'écoute des acteurs de l'entreprise pour la mise en œuvre de stages selon une méthode d'enseignement vivante et efficace. Nos points d'ancrage : la proximité, la proactivité, le conseil et l'assistance.